

PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

TABLA DE CONTENIDO

1.

INTRODUCCIÓN

.....

2.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

.....

3.

VALORES INSTITUCIONALES

.....

4.

PREMISA

.....

5.

OBJETIVO GENERAL

.....

6.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

.....

7.

ALCANCE

.....

8.

MARCO LEGAL

.....

9.

MODELO DEL SERVICIO “HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

.....

COMPETENCIAS – SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DE PUNTOS DE

SERVICIO AL CIUDADANO (A).

.....

GENERALIDADES PARA TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE ATENDER A LA

CIUDADANÍA.

.....

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES.

.....

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

.....

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA SUPERVIGILANCIA.

.....

CONSIDERACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

.....

RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES.

.....

ATENCIÓN DE RECLAMOS.

.....

ATENCIÓN ESPECIAL.

.....

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANÍA.

.....

GLOSARIO

.....

3

3

3

4

4

4

4

4

7

8

9

9

11

11

13

14

14

14

17

23

1. INTRODUCCIÓN

Como uno de los fines esenciales Estado es **Servir a la Comunidad**, la dignidad humana, el respeto, la igualdad y la humanización de las personas entre otros, son base fundamental para el crecimiento de una nación y por consiguiente de una entidad estatal.

Se busca que los servidores públicos en la Superintendencia entiendan la importancia de conocer, construir y manejar el sistema de servicio, desarrollar la sensibilidad y actitud de querer servir como condición inherente al ser humano, adoptando las habilidades y competencias requeridas para prestar un servicio con calidad, a partir del conocimiento, el entendimiento y las necesidades de la ciudadanía y por consiguiente encaminados en la construcción de una cultura de servicio humanizado.

Es por esto, que en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, contempla como estrategia primordial la **"Humanización del Servicio"**, que se debe ofrecer mediante los canales de interacción ciudadana, buscando la excelencia en el servicio y un mejoramiento continuo de los procesos y recursos necesarios que faciliten la gestión del servicio a la ciudadanía. Es así, como el presente protocolo se construye de acuerdo a los lineamientos, políticas y requerimientos exigidos legalmente y alineado con los entes rectores en materia de servicio a la ciudadanía; se contemplan los diferentes componentes que incluyen la diversidad de la ciudadanía como norte para servir.

El servicio a la ciudadanía en la Supevigilancia trasciende los canales establecidos para el contacto con la ciudadanía y hace parte de la cultura organizacional donde cada área de la entidad está disponible y dispuesta a responder a los requerimientos de los grupos de interés y de la ciudadanía en general.

El presente documento "Protocolo de Servicio a la Ciudadanía" busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda en la entidad al momento en que la ciudadanía se acerca para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia.

2. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.

El servicio a la ciudadanía se fundamentará en los siguientes principios institucionales:

- a. Calidad en la prestación de nuestros servicios.
- b. El talento humano como capital más valioso de la entidad.
- c. Comprometidos con el medio ambiente.
- d. Transparencia y acceso a la información.
- e. Velar por el buen servicio de la seguridad privada.

3. VALORES INSTITUCIONALES.

De esta manera el comportamiento ético en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se expresa y se fundamenta a través de los siguientes valores:

- a. Respeto.
- b. Compromiso.
- c. Diligencia.
- d. Honestidad.
- e. Justicia.

4. PREMISA.

En la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad, se entenderá que nuestra razón de ser es la ciudadanía y grupos de interés y que cada una de las acciones deben estar encaminadas a satisfacer sus requerimientos.

5. OBJETIVO GENERAL.

Establecer los lineamientos que permitan estandarizar las mejores prácticas, encaminadas a garantizar el servicio a la ciudadanía, soportado con un recurso humano cualificado y competente, unos sistemas de información consistentes y la calidad en la información de cara a la ciudadanía; buscando satisfacer permanentemente sus requerimientos.

6. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- a. Implantar una cultura orientada al servicio y satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.
- b. Desarrollar las competencias necesarias para servir.
- c. Alinear el proceso de servicio al ciudadano, a la planeación estrategia de la entidad.
- d. Garantizar una atención efectiva y humana para nuestros usuarios.
- e. Acercar la entidad a la ciudadanía y grupos de interés.
- f. Solucionar y satisfacer los requerimientos de los usuarios, utilizando mecanismos, herramientas y metodologías que generen confianza y efectividad.

7. ALCANCE.

El presente protocolo aplica en el ámbito externo e interno, como también en los diferentes canales de interacción y en los diferentes mecanismos establecidos para el tratamiento adecuado de los usuarios en la atención y respuesta a sus requerimientos.

8. MARCO LEGAL.

El quehacer del servicio al ciudadano se sustenta en diferentes instrumentos normativos de orden, constitucional, legal, reglamentaria, que buscan garantizar los derechos de los grupos de interés y la ciudadanía en general. Donde la institución debe proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de la presente normatividad.

NORMA	CONTENIDO
Constitución Política de Colombia	<ul style="list-style-type: none">• Art. 1: El carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general.• Art. 2: La finalidad del Estado y de la función pública es el "Servicio a la Comunidad".• Art. 6: Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.• Art.13: Principio de igualdad de trato ante la ley.• Art. 20: La libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.• Art. 23: Presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Derecho de petición.• Art.29: Debido proceso.• Art. 74: Acceso a documentos públicos.• Art. 83: Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración.• Art. 84: Las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.• Art. 209: Las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben por lo tanto coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.• Art.333: Prohibición de exigir permisos <i>o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada</i>.• Art. 365: La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad Estado.
CCA (Dto. 01/84) y sus reformas	Señalamiento de los principios a los que debe ajustar la actuación administrativa y el establecimiento de los procedimientos y plazos generales de las actuaciones administrativas.
Ley 190 DE 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 49, 54, 55.
Decreto-ley 2150/95	Supresión de Trámites.
LEY 324 DE 1996	Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.
LEY 361 DE 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposicio-

	nes.
Ley 489 DE 1998	Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración pública. Artículo 45. Se crear comisiones intersectoriales para la coordinación y orientación superior de la ejecución de ciertas funciones y servicios públicos, Las comisiones intersectoriales estarán integradas por los ministros, directores de departamento administrativo, superintendentes y representantes legales de los organismos y entidades que tengan a su cargo las funciones y actividades en referencia.
Ley 527 de 1999	“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”. Artículo 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25. Ámbito de aplicación
Ley 734 del 2002	"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único."
LEY 762 DE 2002	Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)
LEY 790 DE 2002	Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública, fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa gobierno en línea.
Ley 962 del 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”. Artículos 3, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 25. Derechos de las personas, en sus relaciones con la administración pública, Medios tecnológicos. (Parágrafo 1, 2, 3). Entrega de información. De la obligación de atender al público.
LEY 982 DE 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordas ciegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1098 de 2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
LEY 1275 DE 2009	Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones
Ley 1346 de 2009	Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
LEY 1437 DE 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Decreto Ley 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, Artículos 13 a 31.
LEY 1712 DE 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
LEY 1755 DE 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
DECRETO 2623 DE 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto Nacional 4632 de 2011	Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
DECRETO 019 DE 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
DECRETO 2641	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)
DECRETO 2573 DE 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículos 26 y 33.
Decreto 356 de 1994	Estatuto de Seguridad y Vigilancia.
Decreto 2187 de 2001	Por la cual se reglamenta el Estatuto de Vigilancia
Decreto 1070 de 2015	Por la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa.
DIRECTIVA PRESIDENCIAL 04 DE 2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública
CONPES 3649 DE 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3650 DE 2010	Declara de importancia estructural la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.
CONPES 3785 DE 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

9. **MODELO DEL SERVICIO “HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO”**

En la Supervigilancia, se determina que el servicio al Ciudadano este alineado con el direccionamiento estratégico de la entidad, se realice con la participación de todo el personal (no solo del servidor público que tiene contacto con la ciudadanía), este soportado con procesos amigables y se desarrolla en una sola cultura.

- ✓ El servicio humanizado pasará de oír a escuchar y de ver a observar.
- ✓ Desarrollar una cultura del Buen trato.
- ✓ Brindar los servicios con actitud positiva, empatía y asertividad.
- ✓ Estar dispuesto a entender las necesidades reales de la ciudadanía y grupos de interés.
- ✓ La posición en la entidad y el grado de conocimiento, no lo hará sentirse superior, ni mira al ciudadano con altivez.
- ✓ Darle valor agregado a la atención al ciudadano, marca la diferencia y determina el grado de humanización tanto a nivel interno como externo.

COMPETENCIAS – SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DE PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO (A).

Con el propósito de lograr la **excelencia en el servicio** los servidores públicos quienes se disponen a prestar un servicio, deben contar con un compromiso hacia la entidad y una metodología orientada a resultados en donde se destaque la amabilidad, colaboración, iniciativa, tolerancia, trabajo en equipo y participando con un trato humano hacia la ciudadanía, estas son:

✓ ORIENTACIÓN HACIA LAS PERSONAS.

Orientación hacia las personas, se busca que la disposición de servir a los demás. Implica esforzarse para conocer, satisfacer las necesidades, resolver los problemas del Ciudadano, a partir de interpretar y entender sus pensamientos, conducta, sentimientos y preocupaciones, se expresen o no verbalmente. Esta orientación se hace extensiva a la actitud de respecto con sus compañeros de trabajo independientemente del nivel ocupacional; un adecuado acompañamiento y en caso de ser requerido la remisión o escalamiento según corresponda a la entidad o nivel jerárquico que sea necesario para dar respuesta.

✓ IDENTIFICACIÓN CON LA ENTIDAD.

Se busca que la capacidad de actuar del servidor este en función de los objetivos de la organización lo cual Implica alinear los valores e intereses personales con las necesidades y prioridades de ésta; tener la experticia que se tiene de los procesos y procedimientos al interior de la Entidad los cuales están directamente ligados a la recolección de datos los cuales deben ser interpretados y analizados con los que a través de una comunicación asertiva junto con métodos de negociación, se brinde una solución con argumentos.

✓ AUTOCONTROL.

El servidor debe tener la capacidad de mantener el dominio emocional ante situaciones conflictivas o de rechazo. Así mismo, implica el resistir con vitalidad en condiciones constantes de presión.

✓ FLEXIBILIDAD.

Se requiere de la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender, respetar y valorar posturas distintas, puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y aceptando sin problemas los cambios de la propia organización de la administración o en responsabilidades de su cargo.

✓ INICIATIVA.

Se busca que los servidores al momento de actuar tengan la predisposición proactiva, anticipándose a las dificultades, abordando posibles soluciones y yendo más allá de lo que le corresponde servir al ciudadano (a).

✓ INTERÉS POR EL CONOCIMIENTO.

Los servidores deben mostrar Interés por el conocimiento, tener inquietud y la curiosidad de saber más sobre cosas, temas o personas. Implica el ir más allá de realizar las preguntas de rutina o requeridas normalmente en el trabajo. Igualmente implica profundizar o presionar para conseguir la infor-

mación más exacta, resolver discrepancias a través de preguntas, acudir al entorno en búsqueda de oportunidades o información que pueda ser útil en el futuro.

✓ **AUTOCONFIANZA.**

Se busca que los servidores descubran que es capaz de cumplir una tarea y escoger el enfoque adecuado para superar un problema o la misión encomendada. Esto incluye abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en sus propias posibilidades, decisiones o puntos de vista.

GENERALIDADES PARA TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE ATENDER A LA CIUDADANIA.

- ✓ El servidor debe estar preparado y en disposición para atender.
- ✓ El servidor debe hablar con el volumen y vocalización agradable.
- ✓ No utilizar palabras informales, diminutivos, jergas o muletillas.
- ✓ Demostrar empatía, entusiasmo, cordialidad.
- ✓ La comunicación debe ser personalizada con el Apellido del ciudadano(a).
- ✓ Identificación, decir el nombre de la entidad y el suyo propio.
- ✓ No se debe tutear al ciudadano (a).
- ✓ No dar órdenes, siempre decir por favor.
- ✓ Respetar al Cliente.
- ✓ Escuchar cuidadosamente al cliente a fin de evitar interrumpir o volver a preguntar información ya suministrada.
- ✓ Evitar hacer comentarios sarcásticos y semidisimulados.
- ✓ Mantener una excelente actitud, mantener la calma, paciencia y tolerancia.
- ✓ En el momento de suministrar la información, sea claro en la explicación, demostrar seguridad.
- ✓ Sea conciso y directo en el momento de dar la información.
- ✓ Tal sea el caso, al transferir la llamada asegúrese para entregar la llamada a la persona que necesite.
- ✓ Al momento de dejar en espera al ciudadano(a) decimos: “Un momento por favor”
- ✓ Cuando retomemos la llamada luego de la espera decimos: “Gracias por su espera...”
- ✓ Si el requerimiento no puede ser resuelta de forma inmediata: Explique la razón de la demora, informar la fecha aproximada, medio en que recibirá respuesta.
- ✓ Manejar un tiempo prudente en la atención.
- ✓ Verificar con el ciudadano(a) si se entendió la información suministrada.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES.

Los derechos y deberes de los ciudadanos frente a las autoridades y de las autoridades frente a la prestación de los servicios se estipulan en la Ley 1437 de 2011, Capítulo II y estos son:

➤ **DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES.**

- ✓ Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✓ Presentar sus peticiones de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad, sin apoderado y gratuitamente.

- ✓ Recibir una respuesta oportuna y de calidad a sus peticiones dentro de los términos establecidos por la Ley.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Obtener información, salvo reserva legal de los registros y archivos públicos de acuerdo a la constitución y las leyes.
- ✓ Facilitar el seguimiento por sus propios medios, de cualquier trámite o actuación, excepto los que tengan reserva legal.
- ✓ Obtener información clara, oportuna y veraz por medio de los diferentes canales de interacción ciudadana.
- ✓ Recibir una adecuada atención y orientación sobre los requerimientos que usted presente sin discriminación.
- ✓ Recibir una atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que realicen funciones administrativas.
- ✓ Aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la que tengan interés y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

➤ **DEBERES DE LAS PERSONAS.**

- ✓ Cumplir con la Constitución y las Leyes.
- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos u ofrecer sobornos al personal de la Entidad.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente, a fin de facilitar la gestión y atención a su requerimiento.
- ✓ Solicitar y gestionar sus requerimientos ante la Superintendencia, de manera respetuosa y oportuna.
- ✓ Tratar con respecto, dignidad y amabilidad al personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- ✓ Conocer y cumplir con las normas, requisitos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.

➤ **DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

- ✓ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- ✓ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º. de este Código.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
- ✓ Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- ✓ Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ✓ Todos los demás que señalen la institución, la ley y los reglamentos.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- ✓ **Respetuoso y amable:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias. Se brinde un servicio solicitado manera gentil y sincera.
- ✓ **Formador:** Capacitarse para atender con calidad a la Ciudadanía acerca de los trámites y servicios de la entidad.
- ✓ **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos.
- ✓ **Efectivo:** Se debe resolver lo solicitado de acuerdo a los parámetros establecidos.
- ✓ **Eficiente:** Disponer de los recursos (humanos, físicos, tecnológicos y financieros) necesarios para atender a nuestros clientes.
- ✓ **Confiable:** Exactitud de la información suministrada, conforme con lo previsto en las normas, calidad de los productos y servicios.
- ✓ **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ **Digno:** Que el servicio a que tiene derecho la ciudadanía y grupos de interés se les brinde de la mejor manera posible.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El Servidor de la Supervigilancia debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer ampliamente la normatividad, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA SUPERVIGILANCIA.

➤ El Servicio en la Supervigilancia.

En la Supervigilancia, se entenderá como **Servicio** como la percepción de la ciudadanía como resultado de los contactos que tiene con la entidad,

sobre los se lleva una imagen, la sumatoria de los instantes de contacto es el servicio que prestamos.

➤ **Humanización Del Servicio.**

En la Supervigilancia se entenderá esta característica como la implementación de una cultura del buen trato, comprendiendo las verdaderas necesidades de los usuarios a través de la empatía, la observación y la escucha activa dejando a la vista rasgos, características y emociones del ser humano, afiliando estos componentes en el servicio prestado dejando de lado conflictos de interés y actitudes de superioridad, generando valor agregado a su trabajo con el compromiso, actitud positiva y asertividad.

➤ **Los momentos de verdad.**

En la Supervigilancia se entenderá que los instantes de contacto con la ciudadanía y grupos de interés conforman el **ciclo del servicio** establecido para atender en los diferentes canales de interacción ciudadana; un momento de verdad es un episodio en el cual la ciudadanía entra en contacto con la entidad de donde se llevará la impresión de la calidad del servicio ofrecido, la **calidad del servicio** está en los detalles.

➤ **Elementos comunes:**

Los Estrategias, planes y proyectos de la entidad se encaminarán a ofrecer un servicio de calidad, oportuno y efectivo, disponer de diferentes canales que faciliten la interacción con la ciudadanía y grupos de interés; así como de establecer una Cultura Orientada al Servicio; establecer el control y seguimiento de planes y políticas en materia de servicio, así como la gestión interinstitucional, la coordinación y articulación del servicio que se presta con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

➤ **Actitud.**

Los servidores de la Supervigilancia estarán atentos a la disposición de ánimo para prestar sus servicios mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Los servidores públicos que atienden a La ciudadanía deben tener una actitud de servicio, estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espala recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público debe:

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- ✓ Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ✓ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

➤ **Deshumanización del servicio.**

Cuando el Servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

➤ **Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal).**

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases de cortesía como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

CONSIDERACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

➤ **Consideraciones previas a la prestación del servicio**

- ✓ Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por La Entidad que facilite la comprensión del alcance de esos servicios.
- ✓ Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- ✓ Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- ✓ Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas.
- ✓ Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Ciudadano - cliente, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- ✓ Garantizar fácil acceso a la información.

➤ **Consideraciones durante la prestación del servicio.**

- ✓ Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Ciudadano debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- ✓ Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Evitando la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- ✓ Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano - cliente.

➤ **Consideraciones posteriores a la prestación del servicio.**

- ✓ Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- ✓ Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- ✓ Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- ✓ Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre dichos factores, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.
- ✓ Se disponen de diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan a los requerimientos que presenta la Supervigilancia.

RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES.

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

ATENCIÓN DE RECLAMOS.

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

ATENCIÓN ESPECIAL.

Según la CIF (Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) la **discapacidad** se define como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales y los factores ambientales.

Según la CIF (Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) la **discapacidad sensorial** supone la afectación de alguno de los principales canales sensitivos de recepción de la información, el sentido de la vista o el oído.

La discapacidad auditiva: Se define como la pérdida o el trastorno en la capacidad de audición.

La discapacidad visual: Es la carencia o disminución importante de la capacidad de visión.

La sordoceguera: Es una discapacidad multisensorial que impide o limita a la persona la capacidad de ver y oír.

Hipoacusia: Disminución de la capacidad auditiva; es decir, existe rastro auditivo.

Baja visión: Se poseen restos visuales.

Sordera: Pérdida total de la audición.

Ceguera total: Ausencia total de visión o simple percepción luminosa.

➤ ¿CÓMO ATENDER A UN CIUDADANO CON DISCAPACIDAD SENSORIAL?

Al atender a un ciudadano con discapacidad sensorial debe tener en cuenta:

- ✓ Evite el uso de etiquetas como lisiados, minusválidos, entre otras.
- ✓ Llame a la persona por su nombre.
- ✓ Permitir que las personas con discapacidad hablen por si solas.
- ✓ Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.

➤ ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA?

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: las primeras, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacusias, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

- ✓ Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- ✓ Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- ✓ Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.
- ✓ Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- ✓ Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.
- ✓ Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo.

Trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas.
- ✓ Pregunte al ciudadano que trámite necesita realizar y acompañelo a solicitar su turno preferencial.
- ✓ Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria.
- ✓ Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.
- ✓ Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al ciudadano con sordera, evite ignorarlo.

➤ **¿CÓMO ANTEDER AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL?**

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

- ✓ Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- ✓ Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- ✓ Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones. Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- ✓ Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- ✓ El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita.
- ✓ El turno preferencial debe ser leído al entregárselo, y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- ✓ Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera, utilizando alguna de las herramientas descritas anteriormente, que se acople al ciudadano en particular.
- ✓ No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

➤ **¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO SORDOCIEGO?**

La persona con sordo ceguera tiene una discapacidad única que requiere de unas adaptaciones particulares para facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

Estas son algunas estrategias y herramientas a utilizar en la atención al ciudadano sordo ciego:

Cuando el ciudadano sordo ciego tiene resto visual el servidor público deberá:

- ✓ Situarse en su campo visual.
- ✓ Asegurarse de que le ve.

- ✓ Presentarse, indicarle su cargo y preguntarle que tramite va a realizar.
- ✓ Si el ciudadano no está acompañado de un guía, se le debe informar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

Si el ciudadano sordo ciego posee resto auditivo el servidor deberá:

- ✓ Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- ✓ Presentarse y preguntar al ciudadano sordo ciego qué trámite va a realizar.
- ✓ Si el ciudadano sordo ciego no va acompañado del guía, el servidor deberá ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se agarre.
- ✓ Si el ciudadano sordo ciego va acompañado de su guía, recuerde dirigirse a él durante todo el acompañamiento.

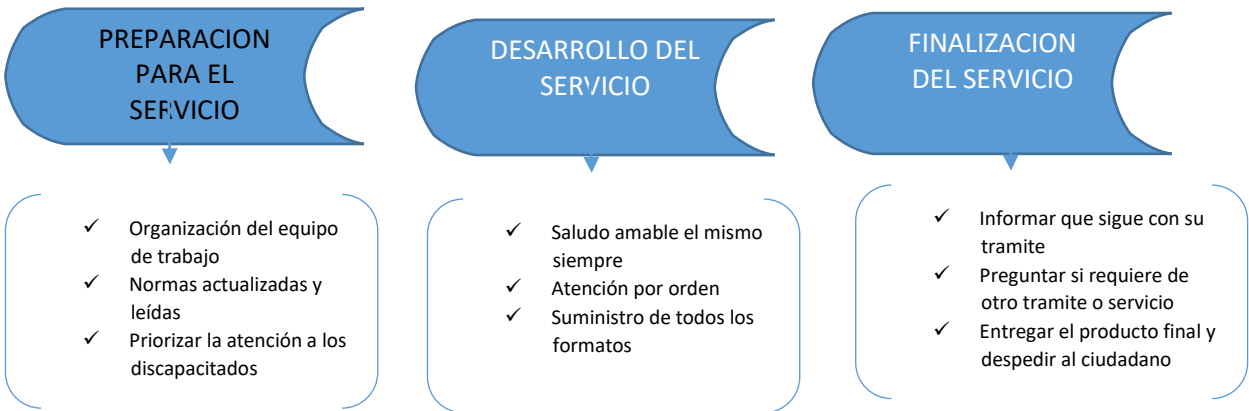
➤ **¿ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS?**

Los ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, en la mayoría de los casos por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él. — Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANÍA.

La entidad a dispuesto diversos canales de atención para interactuar con la ciudadanía y grupos de interés y desarrolla el siguiente proceso en la atención.



➤ CANAL VIRTUAL.

✓ Sede Electronica

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, cuenta en la pagina Web: Supervigilancia.gov.co. con la plataforma Sede Electronica/Realice su Trámite, donde puede realizar una gran variedad de tramites, desde la presentación de radicados a la descarga de información de interes, comoo tambien presentar sus peticiones, requerimientos, interponer quejas, reclamos o denuncias relacionados con el quehacer de la entidad.

✓ Sede Electrónica/PQRSD

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos). Se ingresa por **www.supervigilancia.gov.co**, en la parte superior izquierda opción: Sede Electrónica. Ingresa al módulo de la plataforma donde puede radicar y/o consultar su trámite o PQRSD. El Manual de uso de la plataforma ayuda para el manejo del software de trámites y Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.

✓ Correo Electrónico: pqrsd@supervigilancia.gov.co

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad. Correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental, para efectos de seguimiento y control.

Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron a la Supervigilancia por cualquier canal a través del correo electrónico institucional. Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional. Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo: pqrd@Supervigilancia.gov.co. Correo que esta administrado por el Grupo de Respuestas a Derechos de Petición y quienes debe realizar el ciclo de radicación en la plataforma ESIGNA y hacer el reparto a las dependencias que correspondan.

Por otra parte existe el correo de contactenos@supervigilancia.gov.co , donde podrán enviar también sus peticiones, consultas u observaciones.

- ✓ Asunto del Correo.
- ✓ Nombre del Remitente:
- ✓ Nombre Entidad o Dependencia remitente.
- ✓ Dirección: - Física y/o Correo electrónico del usuario.

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional, y no a un correo personal de un servidor.
- Analizar si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

✓ **Chat institucional.**

El chat es un sistema de intercambio comunicativo entre la Supervigilancia, usuarios, vigilados y en términos generales cualquier ciudadano que desee interactuar con la entidad frente a la industria de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia.

Con las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación; se permite la comunicación en línea a diferentes sitios del país sin que estos tengan que desplazarse a las oficinas para resolver sus inquietudes, y la interacción entre Usuarios y Servidores se hace más fácil, rápida y oportuna.

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes, bienvenido al chat virtual de la Supervigilancia, mi nombre es...en que le puedo colaborar?
- Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información (intervenga y de soluciones al ciudadano de una manera sencilla).
- Termine sus comunicaciones con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.

✓ **Redes Sociales.**

La Entidad Cuenta con estos canales de Comunicación, estando a la Van guardia con las Nuevas Tecnologías de Información y la Comunicación, como un medio de fácil acceso entre los Usuarios y la Entidad, en el cual se pueden consultar las ultimas noticias relacionadas con la Supervigilancia, sus Eventos y demás información de Interés.

Desde los dispositivos móviles, se puede acceder a estas aplicaciones para mantener el contacto y comunicación con la Entidad.

A diferencia de los anteriores canales de comunicación; los perfiles que posee la Entidad son:

- ✓ **YOUTUBE**
- ✓ **FACEBOOK**
- ✓ **TWITTER**

En los cuales, la interacción es instantánea y no hay necesidad de recurrir a los saludos y protocolos de atención anteriormente mencionados, sino se hace un barrido y evaluación de los comentarios, preguntas e inquietudes que postean los ciudadanos al ingresar a estas aplicaciones.

Los objetivos a los que la entidad asume su perfil dentro de las redes sociales, cuenta con difundir información y noticias que hagan referencia a temas de actualidad y de interés de los ciudadanos de la Supervigilancia y al mismo tiempo permite que el Ciudadano interactúe o comente acerca de los mismos.

Generalidades en la Interacción:

- Responder de Forma Clara, Precisa y Respetuosa.
- Clasificar el Tipo de Temas a consultar en los perfiles.
- Invitar al Usuario a Consultar los demás canales de comunicación si requiere información más relevante y que requiera privacidad, ya que los perfiles son públicos.
- El modo de la conversación en los comentarios o posts, debe ser cercano, Cordial y Orientado al Servicio.
- Mantener Actualizado el perfil de la Entidad en las Redes y brindar la información más reciente a los Usuarios en aras de mantener al día los asuntos de la Entidad con los Usuarios, por ejemplo, las nuevas resoluciones, comunicados, nuevos trámites, etc.

Según Disposiciones de la Estrategia de Gobierno en Línea, el modo de manejar las Respuestas a los Usuarios dependiendo la Temática de su interacción, se puede clasificar así:

- ✓ **OPINIONES Y COMENTARIOS:** Analizar + Responder o Retwittear.
- ✓ **FELICITACIONES:** Analizar + Agradecer + Valorar + Retwittear.
- ✓ **CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS:** Analizar + Valorar + Compromiso + Agradecimiento
- ✓ **PREGUNTAS:** Analizar + Valorar + Responder

Evitar dar Respuestas o Comentarios si llegan o Postean Critica Destructivas o Comentarios Hostiles.

➤ CANAL PRESENCIAL..

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado en la sede **principal Calle 24ª No. 59 -42 Torre 4 Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo**. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

• Pautas para la preparación del servicio:

- ✓ **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- ✓ **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- ✓ **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- ✓ **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir

las recomendaciones sobre el lenguaje antes descrito. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

- ✓ **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

- **En el desarrollo del servicio**

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

- **En la finalización del servicio.**

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

- ✓ **Buzones de Sugerencias.**

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Cada quince (15) días hábiles se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

➤ **CANAL TELEFONICO.**

Mediante este canal La Supervigilancia cuenta con un Call Center, donde la ciudadanía puede llamar a la línea: **307 8038** y Línea Gratuita Nacional: **01 8000 119703** donde pueden consultar sus requerimientos, peticiones, quejas o reclamos, resolver inquietudes, proporcionar información, orientación o asistencia.

- ✓ **El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ **El lenguaje.** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje descritas el numeral 6.5 del Protocolo.
- ✓ **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

GLOSARIO

ATRIBUTOS DE SERVICIO: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

CALIDAD: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

CANALES DE ATENCIÓN: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

CANAL PRESENCIAL: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

CANAL TELEFÓNICO: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

CHAT: término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

DISCAPACIDAD: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

COGNITIVA: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

ENANISMO o TALLA BAJA: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

FÍSICA O MOTORA: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

MENTAL: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

MÚLTIPLE: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

SENSORIAL:

- ✓ Visual: pérdida o disminución de la visión.
- ✓ Auditiva: pérdida o disminución en audición.
- ✓ Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

PREGUNTAS FRECUENTES: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

REDES SOCIALES: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

EMPATÍA: es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitirle, para que sepa que comprendemos su situación.